

บทคัดย่อ

176024

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 200 ราย และผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไค สแควร์

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษา มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยประมาณ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน สมาชิกในครอบครัวมีจำนวน 3-4 คน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกมาแล้ว 1-2 ปี และวงเงินอนุมัติต่ำกว่า 10,000 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มผู้บริโภคที่บริษัทกำหนดรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาทต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่จะซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งได้แก่ โทรทัศน์และตู้เย็น มูลค่าของสินค้าที่

ซื้ออยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระ 10-12 เดือน จำนวนเงินที่ต้องชำระต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย และด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความคิดเห็นจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระต่ำ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ลูกค้า การมีมารยาทที่ดีและให้บริการที่น่าประทับใจของพนักงาน นโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาล และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ และมีเพียงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการบริโภคของรัฐบาลเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีมารยาทที่ดีและให้บริการที่น่าประทับใจของพนักงาน และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ สำหรับปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในการใช้บริการ คือ ปัญหาบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มผู้บริโภคที่บริษัทกำหนดรายได้ขั้นต่ำ 6,500 บาทต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่จะซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งได้แก่ โทรทัศน์ และตู้เย็น มูลค่าของสินค้าที่ซื้ออยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระ 10-12 เดือน จำนวนเงินที่ต้องชำระอยู่ในช่วง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย และด้านการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความคิดเห็นจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ แล้วพบว่า การมีระยะเวลาที่กำหนดให้ในการผ่อนชำระยาวนาน และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระยะเวลาสั้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ลูกค้ามีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ ส่วนปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในการใช้บริการคือ ปัญหาบริษัทคิดค่าติดตามทวงหนี้กับลูกค้าเป็นเงินจำนวนมาก

ABSTRACT

176024

This study aimed to examine consumers' behavior and analyze the factors influencing the decision of consumers to use Non-bank Loans for installment purchase of products as well as identify problems associated with the use of Non-bank Loans service within the scope of Muang District of Chiang Mai Province. Data and information were based on questionnaire interview of 200 samples of clients with minimum 4,000 baht monthly income requirement for getting loan and 200 samples of those with minimum 6,500 baht monthly income qualification for a larger loan size. The analyses were based on the results of descriptive statistics as well as chi-square test.

The majority of samples under study could be described as female, with age between 20 and 30 years old, single, having diploma/occupational schooling certificate for educational achievement, being worker or employee in private sector, with average monthly income of 5,001-10,000 baht, having 3-4 family members in the same household, having been the member of Non-bank Non-bank Loans agency for 1-2 years and with the approved loan size less than 10,000 baht.

The customers within the minimum 4,000 baht monthly income requirement group in most cases were found to use Non-bank Loans for the purchase of such electric appliance as television and refrigerator within the price range of 5,001-10,000 baht and with 10-12 month installment payments at no more than 1,000 baht per month. The most influential factor for using the Non-bank Loans appeared to be conditions and benefits of the credit services followed by the fee and interest rate, and the consumer service quality, respectively.

The results of opinion test among customers in different age, occupation and income groups indicated that there was a difference in opinion among people in different age group concerning the low interest rate ceiling, the provision of clear information to customers, the impressive and nice manner of Non-bank Loans staff in providing customer services, the consumption promotion policy of the government and the advice from friends and relatives. People in different occupational groups were found to be different in the opinion about consumption promotion policy of the government. Meanwhile, consumers in different income group had different opinion concerning quality of customer service of Non-bank Loans staff and the advice from friends or relatives. The most frequent problem encountered in providing Non-bank Non-bank Loans services was provision of unclear credit service information.

The consumers in the minimum 6,500 baht monthly income group were also mostly found to use Non-bank Loans for the purchase of such electric appliance as television or refrigerator within 5,001-10,000 baht price range and with 10-12 monthly installment payments at 1,001-2,000 baht per month. The factor most influential for this consumer group's decision to get Non-bank Loans was found to be conditions and benefits of using Non-bank Loans services, followed by fee and interest rate, and service quality, respectively. From opinion survey and test, consumers in different age groups differed in the aspects of extended installment payment period and the advice from friends or relatives. People in different occupational groups had different opinion on the brief period for loan approval procedure. Meanwhile, customers in different income groups had different view on the provision of clear information to customers. The most frequent problem encountered in using Non-bank Loans services was reported to be the exorbitant fee for default repayment penalty.